

**EL CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL DE PROFESIONALES DE  
LASALUD DE EQUIPOS DE ATENCION PRIMARIA (CSLPS-EAP).**

**José María Peiró Silla, Vicente González Romá, Rosario Zurriaga  
LLoréns, José Ramos López y María Jesús Bravo Sánchez**

*Dpto. Psicología Básica, Metodología, Psicobiología  
y Psicología Social.  
Universidad de Valencia.*

**RESUMEN**

El objetivo del presente artículo es la elaboración de un cuestionario de satisfacción laboral específico para profesionales de la Salud de nivel primario en organizaciones públicas, que aborde las múltiples facetas específicas de su actividad laboral. En el trabajo se describe el procedimiento seguido para la elaboración del cuestionario y se ofrecen los datos principales del análisis estadístico desarrollado para su puesta a punto, análisis de ítems, estructura factorial, fiabilidad, y validez. Las propiedades psicométricas del cuestionario son satisfactorias y ello permite ofrecer a los investigadores y profesionales españoles un instrumento adecuado para evaluar la satisfacción de estos profesionales.

## ABSTRACT

The aims of this paper is to present the main results of the research carried out in order to build a multi-facet Job Satisfaction Questionnaire specifically oriented to Primary Health Care professionals. In the article, procedures for elaborating the questionnaire, and its psychometric properties (item analysis, reliability, factor analysis, and validity) are offered. Data obtained support the usefulness of this tool to asses job satisfaction of the primary health professionals.

## INTRODUCCION

La satisfacción laboral ha sido definida como "un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto" (Locke, 1976). Según la teoría de los valores del citado autor, "la satisfacción en el trabajo resulta de la percepción de que el propio trabajo cumple o hace posible la consecución de los valores laborales importantes para el sujeto, en la medida en que esos valores son congruentes con sus necesidades". Como puede apreciarse, esta perspectiva teórica considera la satisfacción de las necesidades como un aspecto relevante, y permite además conceptualizar la satisfacción laboral como el resultado del ajuste percibido entre lo que el individuo espera de su trabajo, y lo que consigue de éste (Mumford, 1976).

El estudio de la satisfacción laboral cuenta con una larga tradición en la Psicología. Gran parte de los primeros estudios realizados se dirigieron a examinar los niveles de satisfacción de los trabajadores empleados en fábricas y líneas de montaje (Stamps et al., 1978), bajo el supuesto de que el nivel de productividad estaba de alguna manera relacionado con la satisfacción laboral (Taylor, 1911). En la década de los años 30, la escuela de las Relaciones Humanas puso de manifiesto la importancia que tienen la supervisión, el grupo de trabajo y las relaciones interpersonales en la determinación de la satisfacción laboral experimentada. A partir de los estudios de Herzberg y colaboradores (Herzberg et al., 1959), y a lo largo de la década de los sesenta la investigación se centró en el estudio de las características satisfactorias del propio trabajo, proponiéndose el enriquecimiento del trabajo como

estrategia para facilitar el desarrollo personal y profesional, y lograr buenos niveles de satisfacción laboral en los trabajadores.

Según Schneider (1985), entre las razones que pueden explicar la gran atención dedicada a la satisfacción laboral hay que considerar las siguientes: a) la satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional, y b) la satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo y el cambio de puesto y de organización. Cabría añadir en este sentido la vieja suposición de que un trabajador satisfecho producirá más, aunque esta afirmación no pueda mantenerse firmemente en base a los resultados obtenidos por las investigaciones realizadas (Stamps et al., 1978). Por otra parte, no hay que olvidar que en nuestra sociedad contemporánea proliferan las organizaciones de servicios, y en éstas la actitud del trabajador en el momento en que dispensa un servicio determinado adquiere una gran importancia, ya que puede influir decisivamente en la calidad del servicio prestado.

No obstante, a pesar de la larga tradición que tiene el estudio de la satisfacción laboral, Schneider (1985) señala que no existen teorías comprehensivas que expliquen qué factores determinan la satisfacción en el trabajo, "exceptuando quizás la teoría de la equidad que especifica con bastante precisión las condiciones que llevan a la insatisfacción" (Schneider, 1985). La confusión conceptual entre motivación y satisfacción, la gran variedad de variables individuales, grupales y organizacionales relacionadas con la satisfacción laboral, y la proliferación de un gran número de medidas que dificultan la comparación de resultados, son según el citado autor, algunos de los problemas que pueden contribuir a explicar esta carencia.

## **LA MEDICION DE LA SATISFACCION LABORAL.**

El método más comúnmente empleado para medir la satisfacción laboral lo constituyen los cuestionarios compuestos de varios ítems. No obstante, algunos investigadores, como por ejemplo Herzberg, han utilizado la entrevista personal con el mismo propósito. En este apartado vamos a centrarnos en los cuestionarios existentes.

Ya señalamos en el apartado anterior que existe una gran variedad de medidas de satisfacción laboral. Estas pueden clasificarse en base a las dos dimensiones siguientes:

1. el nivel de abstracción con el que la satisfacción laboral es operacionalizada. Como señalan Cook et al. (1981), las actitudes pueden ser consideradas desde distintos niveles de abstracción, variando desde una evaluación general del objeto de la actitud a reacciones muy específicas ante rasgos concretos de ese objeto. En el caso de la satisfacción laboral, esta actitud puede referirse al trabajo en su conjunto, y entonces hablaríamos de satisfacción laboral general o global, o puede referirse a aspectos concretos del mismo, como por ejemplo, el sueldo, las tareas que implica, la supervisión, etc., y entonces hablaríamos de dimensiones específicas de la satisfacción laboral.

2. el nivel de generalidad del cuestionario a través de diversas ocupaciones u organizaciones. Algunos cuestionarios de satisfacción laboral han sido elaborados de tal manera que pueden ser aplicados adecuadamente a un gran número de muestras ocupacionales y en cualquier organización laboral. Otros han sido contruídos para medir la satisfacción laboral en una muestra ocupacional específica o en grupos de ocupaciones similares (enfermeras, directivos, etc.) o en determinados tipos de organización. Estos cuestionarios tienen un carácter específico.

A partir de las dimensiones señaladas y las categorías diferenciadas dentro de cada una de ellas, pueden definirse los cuatro tipos de cuestionarios que aparecen en la figura 1.

Los cuestionarios más comunes son los de carácter general. Dentro de éstos, los que miden la satisfacción laboral general (cuadrante 1) son los que tienen una mayor tradición. En este tipo de cuestionarios, la satisfacción laboral general se ha medido de tres formas diferentes (Cook et al., 1981):

1. mediante ítems que hacen referencia a evaluaciones generales del trabajo sin citar aspectos particulares del mismo, como en el "Overall Job Satisfaction" de Hoppock (1935) y el "Overall Job Satisfaction" de Brayfield y Rothe (1951).

**Figura 1. Tipos de cuestionarios de satisfacción laboral.**

		<b>GENERALIDAD OCUPACIONAL</b>	
		<b>GENERAL</b>	<b>ESPECIFICA</b>
<b>NIVEL DE ABSTRACCION</b>	<b>GENERAL</b>	1	2
	<b>ESPECIFICO</b>	3	4

2. mediante ítems referidos a aspectos concretos del trabajo, de modo que la puntuación global en satisfacción laboral es la suma o el promedio de las respuestas a los ítems, como en el "Job Diagnostic Survey: General Job Satisfaction" de Hackman y Oldham (1975), y el "Overall Job Satisfaction" de Warr, Cook y Wall (1979).

3. combinando ambos tipos de ítems señalados anteriormente, como en el "Overall Job Satisfaction" de Bullock (1952) y el "Overall Job Satisfaction" de Quinn y Staines (1979).

Entre los cuestionarios de carácter general que miden dimensiones específicas de la satisfacción laboral (cuadrante 3), encontramos cuestionarios unidimensionales -esto es, que miden la satisfacción con sólo un aspecto específico del trabajo-, como el "Michigan Organizational Assessment Questionnaire" de Cammann et al. (1979), y el "Union Attitude Questionnaire" de Upholff y Dunnette (1956), y cuestionarios multidimensionales, como el "Job Descriptive Index" de Smith, Kendall y Hulin (1969), el "Job Diagnostic Survey: Specific Satisfactions" de Hackman y Oldham (1975), y el "Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales" de Meliá, Peiró y Calatayud (1986). Algunos cuestionarios multidimensionales, como el de Meliá et al. (1986), también ofrecen una puntuación general en satisfacción.

Los cuestionarios contruídos para medir la satisfacción en ocupaciones y organizaciones específicas son menos usuales, siendo realmente escasos en el área de los profesionales de la salud, que constituye el colectivo profesional que nos interesa en este trabajo. Los investigadores que han estudiado la satisfacción de este colectivo de profesionales, por lo general utilizan cuestionarios de los tipos 1 y 3, esto es, cuestionarios de aplicabilidad general -como es el caso de Mobley, Horney y Hollingsworth (1978), que utilizaron el "Overall Job Satisfaction" de Hoppock (1935)-, o dimensiones específicas de aquélla -como Zurriaga (1986, 1987), que empleó el "Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales" de Meliá, Peiró y Calatayud (1986). Algunos investigadores que han utilizado estos tipos de cuestionarios los modificaron previamente para adaptarlos a las peculiaridades del trabajo que desempeñan los profesionales de la salud (Prezestrzelski, 1987; Metcalf, 1986; Pincus, 1986).

A pesar de estos esfuerzos por adaptar cuestionarios de carácter general, algunos autores han señalado que los cuestionarios de satisfacción laboral existentes no son adecuados para medir la satisfacción de los profesionales de la salud (Slavitt et al., 1978; Stamps et al., 1978). Esta situación motivó a los autores citados a elaborar un cuestionario multidimensional para medir la satisfacción laboral de estos profesionales con: 1. el sueldo; 2. la autonomía; 3. las tareas del puesto; 4. la dirección y administración; 5. las relaciones personales; 6. el estatus profesional; y 7. las relaciones médicos-enfermeras.

En nuestro país, se constata una carencia de cuestionarios destinados a medir la satisfacción de los profesionales de la salud que tengan en cuenta las características específicas del trabajo que realizan. Además, para muchos profesionales, la implantación de Centros de Salud y el desarrollo de un nuevo enfoque de Atención Primaria donde predomina una aproximación grupal, de equipo, a la atención del usuario, ha supuesto la introducción de numerosos cambios en el trabajo que desempeñan en los Equipos de Atención Primaria (EAP). Para medir la satisfacción laboral de estos profesionales es preciso elaborar instrumentos que contemplen esos cambios, así como las nuevas características del trabajo que desempeñan, y el contexto y las condiciones en que se desarrolla. Con el propósito de ofrecer un instrumento que permita obtener medidas de diversos aspectos del trabajo de estos profesionales, hemos elaborado el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Profesionales de la Salud de Equipos de Atención

Primaria (CSLPS-EAP), cuestionario que vamos a presentar a continuación.

## **EL CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL DE PROFESIONALES DE LA SALUD DE EQUIPOS DE ATENCION PRIMARIA.**

### **1. Proceso de elaboración del cuestionario**

Como adelantamos anteriormente, el objetivo que ha guiado la elaboración del cuestionario ha sido obtener un instrumento multidimensional de carácter específico dirigido a medir la satisfacción laboral de los profesionales de la salud que trabajan en Equipos de Atención Primaria (médicos, pediatras, ATS-DUE, asistentes sociales, etc.).

Previamente a la redacción de los ítems se han llevado a cabo dos tareas. En primer lugar, una extensa revisión de los cuestionarios de satisfacción existentes; en segundo lugar, un análisis del trabajo que realizan los mencionados profesionales en sus equipos, así como las condiciones en las que lo desempeñan. Este análisis se realizó mediante la celebración de cinco mesas redondas dirigidas por un miembro de nuestro equipo de investigación en las que participó una representación variada de profesionales de los profesionales que trabajan en los Equipos de Atención Primaria. Estas mesas redondas permitieron recabar información sobre distintos aspectos del trabajo que realizan estos profesionales (tareas que desempeñan, relaciones entre los profesionales del equipo, relaciones con otros niveles del sistema sanitario y con la Administración, problemas que encuentran en el desempeño de su trabajo, medios y recursos, condiciones de trabajo, etc.). Además, se les pidió que determinaran los aspectos de su trabajo que les producían satisfacción e insatisfacción, siguiendo un procedimiento muy similar al que utilizó Herzberg, y que le llevó a la formulación de su teoría bifactorial de la satisfacción en el trabajo.

A partir de la información recabada mediante la revisión de cuestionarios y las mesas redondas, se elaboró una base de ítems que dio lugar a la primera formulación del cuestionario. Esta primera forma se aplicó en un pase piloto a un grupo de profesionales, lo que permitió

realizar algunas modificaciones y configurar la versión actual del cuestionario.

## **2. Presentación, formato y escala de respuesta.**

El cuestionario está compuesto por 73 ítems. Las instrucciones que se ofrecieron para cumplimentarlo se presentaron en los siguientes términos:

"Indique el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen diversos aspectos relacionados con su trabajo. Para contestar a esta pregunta utilice la escala que figura a continuación. Escriba el número de la alternativa escogida en el espacio que figura al final de la frase. Si en algunos casos los aspectos que le proponemos no están presentes en su trabajo, pero podrían estarlo, indíquenos el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia".

A continuación figuraba la escala de respuesta que consideraba las siguientes siete categorías: 1. muy insatisfecho; 2. bastante insatisfecho; 3. algo insatisfecho; 4. indiferente; 5. algo satisfecho; 6. bastante satisfecho; 7. muy satisfecho.

Tras la escala de respuesta aparecían los 73 ítems del cuestionario. Estos ítems hacen referencia a aspectos relacionados con el trabajo que los profesionales de la salud desempeñan en los EAP. Al final de cada uno de ellos, se hallaba un espacio donde debía indicarse el número de la alternativa de respuesta escogida.

La escala de respuesta empleada permite manifestar tanto la satisfacción como la insatisfacción, manteniendo una simetría entre ambos polos que posibilita una mejor manifestación de la variabilidad, permitiendo la respuesta en aquellos casos en que no se da ni satisfacción ni insatisfacción mediante la categoría "indiferente". La uniformidad en el modo de contestar a todos los ítems facilita la respuesta al demandar un mismo tipo de juicios en todos los casos y conceder el mismo valor a todos los ítems. Por otra parte, en los casos concretos en los que algunos de los aspectos mencionados en los ítems no están presentes actualmente en el trabajo de los profesionales, la escala posibilita que el sujeto indique la satisfacción o insatisfacción que le produce tal ausencia.



# **ESTUDIOS EMPIRICOS DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL DE PROFESIONALES DE LA SALUD DE EQUIPOS DE ATENCION PRIMARIA.**

En este apartado, se presentan algunos resultados descriptivos y otros relativos a la estructura factorial del cuestionario, su fiabilidad y su validez. Previamente haremos una breve descripción de la muestra empleada en este estudio, así como del procedimiento de recogida de datos.

## **1. Descripción de la muestra**

### **1.1. Procedimiento de recogida de datos.**

Un grupo de investigadores y colaboradores fueron entrenados para administrar una batería de pruebas a profesionales que trabajan en un Equipo de Atención Primaria. Una de las pruebas que integraba esta batería era el cuestionario de Satisfacción Laboral de Profesionales de la Salud (CSLPS-EAP). Se realizaron aplicaciones colectivas de la batería en cada uno de los equipos, que tuvieron lugar en los propios centros de salud donde los mencionados profesionales desempeñaban su trabajo. La cumplimentación del cuestionario requiere entre quince y treinta minutos en función de las diferencias de nivel cultural y de edad, básicamente.

El anonimato fue garantizado rigurosamente y la participación de los sujetos fue voluntaria, aspectos ambos imprescindibles para garantizar la fiabilidad de los resultados.

Previamente a la cumplimentación de la batería, los sujetos habían leído una carta de presentación que explicaba el interés de la investigación y en el que se solicitaba su participación.

### **1.2. Características de la muestra.**

La muestra está compuesta por 432 profesionales de la salud que trabajan en Equipos de Atención Primaria, incluyendo médicos generales, médicos pediatras, enfermeras y asistentes sociales.

La distribución de los mismos en función del rol desempeñado es: médicos generales, un 36.6%; pediatras, un 11.1%; ATS-DUE, un 44%; y asistentes sociales, un 3.2%.

El 50.85% de la muestra está formada por hombres y el 49.15% por mujeres.

Por edades, un 5.8% de los profesionales son menores de 25 años; un 25.9% tienen edades comprendidas entre 25 y 30 años; un 39.7% entre 30 y 35 años; un 12.3% entre 35 y 40 años; un 8.7% entre 40 y 50 años; un 4.6% entre 50 y 60 años y sólo un 2.6% son mayores de 60 años. Como puede observarse se trata de una muestra más bien joven, en la que un 71.4% de los profesionales son menores de 36 años.

En cuanto a la situación laboral, un 10.9% de los encuestados son funcionarios públicos; un 55.6% presenta una situación laboral regulada por un Estatuto especial, siendo personal fijo; un 14.6% son contratados temporales; y un 11.1% ocupan interinamente su puesto de trabajo.

En cada equipo, uno de sus miembros desempeña el rol de "coordinador", y un ATS-DUE el de "responsable de enfermería". Los profesionales que desempeñan alguno de estos roles representan el 18.52% de la muestra.

En cuanto a la experiencia profesional de los profesionales de la muestra se constata que un 29.86% de ellos llevaba menos de tres años ejerciendo su profesión; un 17.13% llevaba entre tres y seis años; un 17.36% entre seis y nueve años; un 15.51% entre nueve y doce años; un 8.33% entre doce y quince años, y más de quince años el 11.1%. Estos equipos llevan funcionando un máximo de 4 años, y en cuanto a la antigüedad en los EAP el 47.69% de los profesionales llevaban menos de 1 año trabajando en el equipo, un 17.13% llevaba entre uno y tres años, y el 35.19% restante llevaba en el equipo un tiempo superior a tres años.

## 2. Estadísticos descriptivos

En la Tabla 1 se presentan las medias y desviaciones estándar de los 73 ítems del cuestionario de satisfacción. Las medias oscilan entre las

categorías 2. "bastante insatisfecho" y 5. "algo satisfecho", sin quedar por debajo de 2 en ningún caso, y existiendo sólo dos ítems que superan la puntuación de 5 (el nº 15: el trato y las relaciones con los pacientes, y el nº 50: la calidad de la atención que usted ofrece a los pacientes).

Las medias obtenidas en los ítems relacionados con la satisfacción con la actuación del coordinador del equipo se sitúan sobre el punto 4. de la escala ("indiferente"). Las de los ítems relacionados con la satisfacción con el equipo; grado de autonomía; estabilidad en el empleo, horario y guardias; y con las condiciones ambientales se agrupan en torno al punto 4. Las medias de los ítems que se refieren a la planificación y evaluación de actividades se sitúan entre los valores 3. ("algo insatisfecho") y 4.; mientras que las relativas a la carga de trabajo, satisfacción intrínseca y formación, retribución, empresa y relaciones con otras unidades, y los procedimientos para cubrir vacantes y sustituciones se sitúan en torno al valor 3. Por último, entre las categorías 2. y 3. se sitúan las medias de los ítems relativos a la satisfacción con promoción y normativa.

### 3. La estructura factorial

Con el propósito de determinar la estructura empírica del cuestionario, las medidas obtenidas fueron objeto de un análisis factorial de componentes principales estando la solución fija sujeta a una rotación varimax. Este análisis se realizó utilizando el programa FACTOR del paquete estadístico SYSTAT. A fin de definir la solución final se consideraron los siguientes criterios: 1) retener sólo aquellos factores con valor propio mayor que la unidad; 2) en los que saturasen notablemente al menos tres ítems; y 3) que los factores definidos presentasen una estructura teórica sencilla. Tras estudiar en base a estos criterios diferentes soluciones factoriales compuestas por 12, 13, 14 y 15 factores, escogimos la solución de 14 factores por ser aquella que cumpliendo los dos primeros criterios ofrecía la interpretación más sencilla de los factores definidos. Estos catorce factores explican el 69.73% de la varianza total del cuestionario. Se incluyó en cada factor aquellos ítems con saturación superior a 0.375 (ver Tabla 2).

El factor I explica el 10.83% de la varianza total y el 15.53% de la varianza explicada. En él saturan los ítems 14, 18, 19, 20, 21, 22, 28, 34, 39, 44, 52, 57, 62 y 72, cuyo contenido trata de la satisfacción con las

reglas y normas de funcionamiento del equipo, reuniones de estudio del equipo, reuniones de planificación, coordinación y gestión del equipo, coordinación con otros miembros del equipo, participación en las decisiones que afectan al equipo, reconocimiento del propio trabajo por parte de otros miembros, definición y claridad de los objetivos, sistema de evaluación del equipo, desempeño de las tareas de coordinador por parte del responsable de enfermería y del coordinador, cooperación recibida de los otros miembros, eficacia del equipo en la consecución de objetivos, grado en que se logran los objetivos y la composición del equipo. Todos ellos tratan aspectos referidos a la satisfacción con la composición del equipo, su actuación, funcionamiento y con el comportamiento de los diversos miembros, por lo que parece adecuado denominar este factor como SATISFACCION CON EL EQUIPO. Las medias de las puntuaciones obtenidas en este factor es de 4.01.

El factor II explica el 5.78% de la varianza total y el 8.29% de la varianza explicada. En él saturan los ítems 24, 25, 48, 54, 55 y 56, que aluden a la satisfacción con el sistema de retribuciones básicas y complementarias, con la retribución por la realización de programas, con el nivel de ingresos en relación con las obligaciones y responsabilidades, con las oportunidades de promoción, y con el reconocimiento e incentivos en función del rendimiento y calidad del trabajo. Atendiendo al contenido de estos ítems, parece conveniente denominarlo SATISFACCION CON LA RETRIBUCION E INCENTIVOS. La media de las puntuaciones obtenidas en este factor es de 2.78.

El factor III explica el 7.02% de la varianza total y el 10.06% de la varianza explicada. En él presentan saturaciones los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8 y 37, que se refieren a la satisfacción con las condiciones ambientales del centro de trabajo, ubicación y accesibilidad del centro, espacios disponibles para realizar el trabajo y su distribución, dotaciones materiales, limpieza, higiene y mantenimiento, asignación presupuestaria y horario de trabajo. Se trata, por tanto, de un factor que hace referencia a la SATISFACCION CON LAS CONDICIONES AMBIENTALES DEL LUGAR DE TRABAJO Y MEDIOS DEL EQUIPO. Este factor ofrece una media muestral de 3.74.

El factor IV explica el 8.07% de la varianza total y el 11.57% de la varianza explicada. Los ítems 31, 32, 46, 50, 51, 55, 57, 60, 61, 62 y 63 saturan en este factor. Estos ítems se refieren a la satisfacción con las tareas y actividades realizadas, las oportunidades de formación, la carga de trabajo, la calidad de atención ofrecida a los pacientes, la realización

personal conseguida en su trabajo, las oportunidades de promoción, la eficacia del equipo al conseguir los objetivos, la medida en que el trabajo permite ampliar conocimientos y experiencias, realizar una labor de calidad y relacionarse con otras personas y la medida en que se logran los objetivos. En definitiva, se trata de un factor de SATISFACCION INTRINSECA AL TRABAJO. La media muestral en este factor es 3.94.

El factor V explica el 3.39% de la varianza total y el 4.86% de la varianza explicada. En él presentan saturaciones los items 44, 45 y 64, que se ocupan de la satisfacción con la forma en que el responsable de enfermería desempeña su función y el procedimiento para determinar al responsable de enfermería y al coordinador del equipo. Por ello, lo hemos denominado SATISFACCION CON LA ELECCION Y ACTUACION DE LOS COORDINADORES. Este factor presenta una media muestral de 4.31.

El factor VI explica el 9.36% de la varianza total y el 13.43% de la varianza explicada. Los items 23, 26, 27, 33, 43, 53, 58, 59, 65, 67, 68, 69, 70 y 73 presentan saturaciones en este factor. Se refieren a la satisfacción con el reconocimiento del propio trabajo por parte de los superiores, las relaciones con las Direcciones Sectorial y Provincial del sistema de salud, el marco normativo que regula los equipos, la normativa que regula las relaciones con otros niveles asistenciales, la cooperación recibida de los niveles sectorial y provincial, la comunicación e información recibida de la empresa, el sistema de reclamaciones que la empresa permite utilizar, la formación e información recibida por los equipos antes de comenzar a trabajar, la retroalimentación recibida de las instancias responsables sobre evaluación y resultados, la planificación previa a la apertura del centro de trabajo y la puesta en funcionamiento del mismo, y el apoyo técnico ofrecido por la Administración para el desempeño del trabajo en equipo. Atendiendo al contenido de los items parece adecuado denominar este factor SATISFACCION CON LA EMPRESA Y LAS RELACIONES CON OTRAS UNIDADES. El valor de la media muestral para este factor vale 2.71.

El factor VII explica el 4.04% de la varianza total y el 5.79% de la varianza explicada. En él saturan los items 7, 40, 41, 42 y 45, referidos a la satisfacción con la disponibilidad de personal auxiliar, el tamaño de la población a atender, la forma de establecer y asignar la población a atender, el trabajo administrativo y burocrático a realizar, y la carga de trabajo habitual. Todos ellos hacen referencia a la cantidad de trabajo a realizar y algunos medios para llevarla a cabo, por eso denominamos

este factor SATISFACCION CON LA CARGA DE TRABAJO. Este factor presenta una media muestral de 3.36.

El factor VIII explica un 3.56% de la varianza total y un 5.10% de la varianza explicada. En él presentan saturaciones los ítems 11, 12 y 13 que versan sobre la satisfacción con la autonomía poseída para planificar el propio trabajo y para introducir cambios en él, y la forma en que es supervisado el propio trabajo. Este factor puede ser llamado SATISFACCION CON EL GRADO DE AUTONOMIA EN EL TRABAJO. La media muestral de este factor es 4.49.

El factor IX explica un 3% de la varianza total y un 4.30% de la varianza explicada. En él saturan los ítems 9, 10 y 66 que aluden a la satisfacción con los procedimientos para cubrir vacantes, el sistema de sustituciones y el procedimiento de selección y contratación del personal del equipo. Hemos denominado este factor SATISFACCION CON LOS PROCEDIMIENTOS PARA CUBRIR SUSTITUCIONES Y VACANTES. Este factor presenta una media muestral de 2.88.

El factor X explica el 3.16% de la varianza total y el 4.53% de la varianza explicada. Los ítems 15, 16 y 17 saturan en este factor y se refieren a la satisfacción con el trato y las relaciones con los pacientes, la disposición, hábitos y actitudes con que los pacientes van a la consulta y la normativa para la prescripción de fármacos, aspectos todos centrados en la relación usuario-profesional. Por ello, hemos denominado este factor SATISFACCION CON LOS USUARIOS. La media muestral de las puntuaciones obtenidas en este factor es de 4.25.

El factor XI explica el 2.81% de la varianza total del cuestionario y el 4.03% de la varianza explicada. Los ítems que saturan en este factor son el 33, 35 y 36, cuyo contenido trata sobre la satisfacción con el marco normativo legal que regula los equipos, el sistema de evaluación de las actividades de los miembros como profesionales y el sistema de promociones y traslados. Por ello, lo hemos denominado SATISFACCION CON PROMOCIONES Y NORMATIVA. Para este factor la media muestral es 2.52.

El factor XII explica el 4.34% de la varianza total y el 6.23% de la varianza explicada. Aparece cargado por los ítems 28, 29, 30, 34, 35 y 47, que se refieren a la satisfacción con el grado de definición y claridad de los objetivos del equipo, la definición de las tareas, el sistema de evaluación de las actividades del equipo y del profesional, y el sistema de

planificación, implantación y evaluación de los programas. Atendiendo al contenido de los ítems que lo configuran, parece adecuado denominar este factor como SATISFACCION CON LA DEFINICION, PLANIFICACION, Y EVALUACION DE OBJETIVOS Y ACTIVIDADES. El valor de la media muestral en este factor es 3.34%.

El factor XIII explica un 2.16% de la varianza total y un 3.07% de la varianza explicada. En él saturan los ítems 37, 38 y 49, relacionados con la satisfacción con el horario de trabajo, el sistema de guardias, urgencias y atención domiciliaria y con la estabilidad en el empleo. Lo denominamos SATISFACCION CON LA ESTABILIDAD EN EL EMPLEO, HORARIO Y GUARDIAS. La media muestral de este factor toma un valor de 4.10.

El factor XIV explica el 2.24% de la varianza total y el 3.22% de la varianza explicada. En él saturan los ítems 69, 70, 71 y 72, que aluden respectivamente a la satisfacción con la coordinación con ambulatorios, otros equipos, los profesionales de hospitales y de la satisfacción con la composición del equipo. Se trata pues de un factor de SATISFACCION CON LA COORDINACION CON OTRAS UNIDADES Y CON LA COMPOSICION DEL EQUIPO. En este factor la media muestral vale 3.16.

#### **4. Estudios de fiabilidad (consistencia interna).**

En la tabla 3 se ofrecen los valores de fiabilidad (consistencia interna, alpha de Cronbach) de la escala total (que incluye 73 ítems) y de cada uno de los catorce factores definidos. La fiabilidad de la escala es muy alta (0.969) y la de los diversos factores puede considerarse satisfactoria en términos generales, estando en todos los casos por encima de 0.70 excepto en dos casos (Satisfacción con los procedimientos para cubrir sustituciones y vacantes: 0.645, y Satisfacción con la estabilidad en el empleo, horario y guardias: 0.648; factores IX y XIII). Hipotetizamos que ello es debido al restringido número de ítems que componen esos factores (tan sólo tres en cada factor). Doblando el número de ítems la consistencia de ambos factores se incrementaría hasta 0.784 y 0,786 respectivametne. Como cabría esperar, muestran niveles más elevados de fiabilidad aquellos factores definidos por un mayor número de ítems, ofreciendo cuatro factores alphas de Cronbach superiores a 0.90.

## 5. Validez

La validez aparente de la escala parece garantizada, ya que en primer lugar, una misma cuestión general -calificar el grado de satisfacción o insatisfacción que generan diversos aspectos relacionados con el trabajo que desempeñan los profesionales de los EAP- afecta a todos los ítems de la escala. Y en segundo lugar, los profesionales de la muestra aceptan cumplimentar el cuestionario con plena convicción de estar respondiendo al grado de satisfacción o insatisfacción con diversos aspectos de su trabajo.

La validez de contenido ha sido garantizada en la elaboración de la escala mediante dos procedimientos. Por un lado, se ha realizado una profunda revisión de los cuestionarios de satisfacción existentes con el fin de incluir todos aquellos aspectos importantes que otras escalas ponían de manifiesto. Por otra parte, previamente a la elaboración del cuestionario se desarrollaron cinco mesas redondas con pequeños grupos de profesionales a fin de detectar las posibles fuentes de satisfacción e insatisfacción de los profesionales de la salud que trabajan en los EAP.

Respecto a la validez de constructo, ya hemos comentado la estructura factorial presentada por la escala. A falta de otros estudios, habrá que esperar los resultados que se obtengan al factorizar las medidas obtenidas mediante el cuestionario en otras muestras de profesionales de salud. En el marco de la validez de constructo, la validez criterial del cuestionario puede ser evaluada a partir de las relaciones halladas entre las medidas de satisfacción que ofrece y otras medidas (criterios externos) obtenidas de la misma muestra de estudio (ver tabla 4).

Existe una correlación negativa entre la satisfacción laboral y la tensión experimentada por los profesionales de nuestra muestra, tanto para la puntuación global de la escala como para cada uno de los factores del cuestionario. Estas correlaciones son estadísticamente significativas ( $p < 0.05$ ) para todos los factores exceptuando el de satisfacción con la elección y actuación de los coordinadores. Como cabría esperar por hipótesis, son los profesionales menos satisfechos los que declaran experimentar mayores niveles de tensión laboral.



Satisfacción y claridad de rol presentan correlaciones positivas y estadísticamente significativas ( $p < .001$ ), tanto para la puntuación global en la escala como para los catorce factores. Se observa, por tanto, que los profesionales más satisfechos presentan un mayor nivel de claridad respecto al desempeño de su rol, relación que también cabe esperar a partir del modelo sobre estrés de rol de Kahn y colaboradores (1964).

Por otro lado, tanto la escala total de satisfacción como los factores correlacionan negativamente en el conflicto de rol. En todos los casos las correlaciones son estadísticamente significativas ( $p < 0.05$ ) exceptuando la correlación entre conflicto y satisfacción con la elección y actuación de los coordinadores que no alcanza el nivel de significación del 5%. El sentido y magnitud de las correlaciones obtenidas coincide con el que cabría esperar por hipótesis. En base a los resultados obtenidos respecto a la claridad y al conflicto de rol puede afirmarse que los profesionales menos satisfechos son aquéllos que perciben niveles más elevados de estrés de rol en sus ambientes laborales.

Hemos obtenido tres medidas de propensión al abandono. La primera de ellas hace referencia a la preferencia a trabajar en un hospital en lugar de en un EAP. Esta medida correlaciona negativa y significativamente con la medida total de satisfacción y los factores de satisfacción con el equipo, satisfacción intrínseca y con la formación-promoción, satisfacción con las relaciones con los usuarios, satisfacción con las promociones y normativa de los equipos, y satisfacción con la estabilidad en el empleo, horario y guardias, satisfacción con las condiciones ambientales, con la empresa y relación con otras unidades, con la carga de trabajo, con el grado de autonomía, y con la definición, planificación y evaluación de actividades alcanzando un nivel de significación (factores 1, 3, 4, 6, 7, 8, 10, 11, 12 y 13). Las correlaciones con los cuatro factores restantes (2, 5, 9 y 14), no alcanzan el nivel de significación estadística del 5%. En términos generales, los resultados coinciden con lo que cabría esperar por hipótesis.

La segunda medida de propensión al abandono alude a la preferencia a trabajar en un consultorio en lugar de hacerlo en estos equipos. Esta medida no presenta correlaciones estadísticamente significativas con ninguna de las puntuaciones de la escala de satisfacción. Esto indica que la preferencia a trabajar en un equipo o en un consultorio no está asociada con la mayor satisfacción o insatisfacción en los aspectos investigados. Ello puede ser debido a que los

profesionales consideran preferible trabajar en uno de estos equipos que hacerlo en un consultorio en cualquier circunstancia y sea cual sea su satisfacción actual debido quizás a una percepción más negativa de los consultorios que de los equipos.

La tercera medida de propensión al abandono alude a la propensión a abandonar bien el equipo al que se pertenece, bien el puesto de trabajo que se ocupa dentro de un equipo. Tan sólo la satisfacción con las condiciones ambientales (factor 3) no mostró una correlación estadísticamente significativa con esta medida de propensión al abandono. Todas las correlaciones obtenidas fueron de signo negativo, lo que indica que los profesionales que declaran un mayor grado de satisfacción son menos propensos a abandonar su equipo o su trabajo.

Para completar todas las relaciones comentadas, se realizó una serie de análisis de regresión (tabla 5). Tomando la satisfacción laboral como variable dependiente y la tensión laboral como variable independiente, los resultados del análisis de regresión indican que la tensión predice negativa y significativamente el grado de satisfacción ( $p < 0.001$ ). Considerando la satisfacción como variable dependiente, y la claridad de rol y el conflicto de rol como variables independientes, se observa que éstas aparecen como predictores relevantes de la primera ( $p < 0.001$  en ambos casos), de manera positiva la claridad de rol y de forma negativa el conflicto de rol. Regresando la satisfacción laboral sobre la tensión laboral, el conflicto de rol y la claridad de rol, se confirma que esta última predice positivamente la satisfacción ( $p < 0.001$ ), y que el conflicto de rol ( $p < 0.001$ ) y la tensión laboral ( $p < 0.009$ ) la predicen negativamente. Por último, se tomó la satisfacción laboral como variable independiente y se comprobó que predice con sentido negativo la propensión al abandono, evaluada como la propensión a abandonar el equipo o el puesto de trabajo ( $p < 0.001$ ).

Esta serie de relaciones consistentes entre la medida de satisfacción que ofrece el cuestionario y los cuatro criterios externos utilizados coincide con los resultados obtenidos por diversos investigadores (Van Sell y col., 1981; Fisher y Gitelson, 1983; Jackson y Schuler, 1985) y es congruente con los modelos teóricos pertinentes (Kahn y col., 1964). Todo ello confirma la validez de constructo, apareciendo así como una escala útil para la medida de la satisfacción laboral de profesionales de equipos de salud.

## 6. Análisis de ítems.

Tras calcular los índices de homogeneidad corregidos de todos los ítems, se constata que en todos los casos, excepto en tres ítems, los índices obtenidos son superiores a 0.40, siendo mayores que 0.50 para 52 ítems, y superándose en varios casos valores de 0.70. Sólo el ítem nº 49 (estabilidad en el empleo) presenta una baja homogeneidad con el resto de la escala (por debajo de 0.20) y los ítems nº 2 (ubicación urbana y accesibilidad del centro de trabajo) y nº 10 (sistema de sustituciones por I.L.T. o vacaciones) presentan una homogeneidad entre 0.30 y 0.40, que siendo inferior a la del resto de los ítems, puede considerarse como aceptable.

Si analizamos la homogeneidad de los ítems respecto a cada uno de los factores, se observa que los índices corregidos entre los ítems y los respectivos factores donde se incluyen son bastante elevados. Los ítems del factor I presentan índices de homogeneidad comprendidos entre 0.50 y 0.81, que supone una homogeneidad elevada en los ítems que lo componen. Los ítems del factor II presentan una homogeneidad comprendida entre 0.52 y 0.79. En el factor III, la homogeneidad de los ítems oscila entre 0.44 y 0.79. En los ítems del factor IV varía entre 0.53 y 0.80. En los del factor V, se halla entre 0.50 y 0.70. Para los ítems del factor VI la homogeneidad toma valores entre 0.60 y 0.76. La homogeneidad de los ítems del factor VII oscila entre 0.40 y 0.64. Para los ítems del factor VIII oscila entre 0.52 y 0.81. Entre 0.32 y 0.56, para los ítems del factor IX. Para los ítems del factor X entre 0.37 y 0.63. Los ítems del factor XI alcanzan valores entre 0.54 y 0.62. Los ítems del factor XII toman valores entre 0.69 y 0.84. En el factor XIII, los ítems presentan una homogeneidad comprendida entre 0.09 y 0.48 y los del factor XIV entre 0.32 y 0.65.

La homogeneidad que presenta cada ítem con el resto de los ítems que se incluyen en el mismo factor puede considerarse alta. Tan sólo 6 ítems presentan una homogeneidad menor a 0.50. Esos 6 ítems, o bien presentan una homogeneidad más alta a 0.50 con la escala total, o bien son ítems incluidos en más de un factor y presentan una homogeneidad más alta de 0.50 en uno de ellos y menor en otro, motivo por el cual no se han desechado estos ítems que presentaban los valores de homogeneidad más bajos.

## RESUMEN Y CONCLUSIONES

Se ha presentado el cuestionario de Satisfacción Laboral de Profesionales de la Salud de Equipos de Atención Primaria con la pretensión de ofrecer un instrumento que permita obtener una medida de la satisfacción laboral de los profesionales que trabajan en los EAP. El cuestionario presenta una alta consistencia interna y alta validez criterial, aunque el proceso de validación no puede darse por finalizado.

La estructura factorial que presenta el cuestionario muestra la presencia de 14 factores de satisfacción laboral. Una parte de estos factores presenta un contenido similar al que ofrecen los factores subyacentes a otros cuestionarios contruidos para medir la satisfacción laboral en muestras generales (por ejemplo, el factor de satisfacción con la retribución, con las condiciones ambientales, la satisfacción intrínseca, etc.). Otros factores que hemos definido recogen aspectos específicos relevantes para esta muestra de profesionales de equipos de salud. Todos ellos ofrecen una buena consistencia interna y se hallan compuestos por items que, en general, muestran una alta homogeneidad con la escala y con el factor en el que se incluyen.

El amplio muestreo de items realizado, junto con las mesas redondas mantenidas previamente con los profesionales garantiza la validez de contenido del cuestionario. En cuanto a la validez criterial, el cuestionario muestra relaciones con la claridad de rol, el conflicto de rol, la tensión laboral y la propensión al abandono que coinciden con las obtenidas en estudios precedentes (Fisher y Gitelson, 1983; Jackson y Schuler, 1985), y con las que hipotetizan los modelos teóricos pertinentes (Kahn y col., 1964), hablando todo ello en favor de su validez de constructo.

La escala, dadas sus buenas características psicométricas mostradas en este estudio, constituye un instrumento útil para medir la satisfacción laboral de los profesionales que trabajan en centros de salud.

## REFERENCIAS

- BEDEIAN, A.G., ARMENAKIS, A.A. y CURRAN, S.M.: The relationship between role stress and job-related. Interpersonal and organizational climate factors. **Journal of Social Psychology**, 1981, **113**, 247-260.
- BRAYFIELD, A.H. y ROTHE, H.F.: An index of job satisfaction. **Journal of Applied Psychology**, 1951, **35**, 307-311.
- BROOKE, P.P., RUSSELL, D.W. y PRICE, J.L.: Discriminant validation of measures of job satisfaction, job involvement, and organizational commitment. **Journal of Applied Psychology**, 1988, **73**, No. 2, 139-145.
- BULLOCK, R.P.: **Social factors related to job satisfaction: a technique for the measurement of job satisfaction**. Bureau of Business Research, Ohio State University, Columbus, Ohio, 1952.
- BURNS, T.: On the plurality of social systems. En BURNS, T. (Ed.) **Industrial Man**, London, Penguin Books, 1969.
- CAMMAN, C. et al.: **The Michigan Organizational Assessment Questionnaire**. Unpublished Manuscript. University of Michigan, Ann Arbor, Michigan 1979.
- COOK, J.D. et al.: **The Experiences of Work**. Academic Press, London, 1981.
- CROSS, D.: The worker opinion survey: a measure of shop-floor satisfactions. **Occupational Psychology**, 1973, **47**, 193-208.
- FELDMAN, R.B. y KEIDEL, G.C.: Satisfactions and dissatisfactions of part-time faculty. **Nursing Outlook**, January-February 1987, 16-19.
- GONZALEZ ROMA, V., MELIA, J.L., PEIRO, J.M., LUQUE, O. y ZURRIAGA, R.: A causal model of the effects of perceived role- stress: a multi sample test. Trabajo presentado a la **4th West European Congress on the Psychology of Work and Organization**, 10-13 de Abril 1989, Cambridge, Inglaterra.
- GREEN, S.G., BLANK, W., LIDEN, R.C.: Market and organizational influences on bank employees' work attitudes and behaviors. **Journal of Applied Psychology**, 1983, **68**: 298-366.
- HACKMAN, J.R. y OLDHAM, G.R.: Development of the job diagnostic survey. **Journal of Applied Psychology**, 1975, **60**: 159-170.
- HERMAN, J.B., DUNHAM, R.B. y HULIN, C.L.: Organizational structure, demographic characteristics and employee responses. **Organization Behavior and Human Performance**, 1975, **13**, 206-232.
- HERZBERG, F., MAUSNER, B. y SNYDERMAN, B.B.: **The Motivation to Work**. New York, Wiley, 1959.
- HOPPOCK, R.: **Job Satisfaction**. New York, Harper and Row, 1935.

IMPARATO, N.: Job satisfaction patterns among nurses: an overview. **Supervisor Nurse**, 3, 53-57, Mar. 1972.

LOCKE, E.A.: The nature and causes of job satisfaction. En Dunnette, M.D.: **Handbook of Industrial and Organizational Psychology**. Rand McNally, Chicago, 1976.

MASLOW, A.H.: **Motivation and Personality**. New York, Harper and Row, 1954.

McCLOSKEY (1973) Citado en ZURAIKAT, N. y McCLOSKEY, J.: Satisfacción en el trabajo entre las enfermeras de Jordania. **Revista Internacional de Enfermería**. Septiembre-Octubre 1986, 15-19.

MELIA, J.L. y PEIRO, J.M.: El Cuestionario de Satisfacción S10/12. Estructura factorial, fiabilidad y validez. **Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones**, 1989, 4, 11, 179-187.

MELIA, J.L., PEIRO, J.M. y CALATAYUD, C.: El Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales: Estudios factoriales, fiabilidad y validez (Presentación del Cuestionario S4/82). **Revista Millars**, 1986, Vol. XI, No. 3-4, 43-77.

METCALF, C.A.: Job satisfaction and organizational change in a maternity hospital. **International Journal Nurses Studies**, 1986, 23, No. 4, 285-298.

MOBLEY, W.H., HORNER, S.O. and HOLLINGSWORTH, A.T.: An evaluation of precursors of hospital employee turnover. **Journal of Applied Psychology**, 1978, 63, 408-414.

MUCHINSKY, P.M. and MORROW, P.C.: A multidisciplinary model of voluntary turnover. **Journal of Vocational Behavior**. 1980, 17, 263-290.

MUMFORD, E.: **Work Design and Job Satisfaction**. Manchester Business School, 1976.

PEIRO, J.M.: **Psicología de la Organización**. Vols. 1 y 2. UNED, Madrid, 1983-4.

PEIRO, J.M., MELIA, J.L. y GONZALEZ, V.: La incidencia del conflicto y la ambigüedad de rol sobre la propensión al abandono y la satisfacción laboral. En **II Congreso Nacional de Psicología del Trabajo**. La intervención Psicosocial en las Organizaciones. Barcelona, Universidad Autónoma, 1985, 303-333.

PIERCE (1977). Citado en ZURAIKAT, N. y McCLOSKEY, J.: Satisfacción en el trabajo entre las enfermeras de Jordania. **Revista Internacional de Enfermería**. Septiembre-Octubre 1986, 15-19.

PINCUS, J.D.: Communication: Key contributor to effectiveness. **JONA**, 1986, 16, No. 9.

PRICE, J.L. y MUELLER, C.W.: **Handbook of Organizational Measurement**. Marshfield, MA: Pittman. 1986b

- PRICE, J.L. y MUELLER, C.W.: **Professional Turnover. The Case of the Nurses.** New York: Spectrum. 1981.
- PRICE, J.L. y MUELLER, C.W.: **Absenteeism and Turnover among Hospital Employees.** Greenwich, CT: JAI Press, 1986a.
- PREZESTRZELSKI, D.: Descentralization: Are nurses satisfied?. **JONA**, 1987, Vol. 17, No. 11.
- QUINN, R.R. and STAINES, G.L.: **The 1977 Quality of Employment Survey.** Institute for Social Research, Univ. of Michigan, Ann Arbor, Michiganm 1979.
- SCHNEIDER, B.: Organizational behavior. **Annual Review of Psychology**, 1985, 36: 573-611.
- SLAVITT, P.B. et al.: Nurses' satisfaction with their work situation. **Nursing Research**, 1978 27, No. 2, 114-120.
- SMITH, F.J. : Index of organizational reactions (IOR). **JSAS Catalog of Selected Document in Psychology**, 1976, 6 (1), 54, No. 1265.
- SMITH, F.J.: Problems and trends in the operational use of employee attitude measurements. Paper presented at the **Annual Meeting of the American Psychological Association**, 1962.
- SMITH, P.C., KENDALL, L.M. and HULIN, C.L.: **The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement.** Rand-McNally, Chicago, 1969.
- STAMPS, P.L. et al. Measurement of work satisfaction among health professionals. **Medical Care**, 1978, 16, No.4.
- SUTTON, R.I. and ROPSSEAU, D.M.: Structure, technology and dependence on a parent organization: organizational and enviromental correlates of individual responses. **Journal of Applied Psychology**, 1979, 64, 675-687.
- TAYLOR, F.W.: **Principles and Methods of Scientific Management.** New York. Harper & Bross, 1911.
- TAYLOR, J.C. and BOWERS, D.G.: **Survey of Organizations: A Machine Scored Standarized Questionnaire Instrument.** Institute for Social Research, Univ. of Michigan, Ann Arbor, Michigan, 1972.
- UPHOFF, W.H. and DUNNETTE, M.D.: **Understanding the Union Member.** Universidad de Minesota, Industrial Realtions Center, Minneapolis.
- VROOM, V.H.: **Work and Motivation.** New York, Wiley and Soons, 1964.
- VROMM, U.H.: **Some Personality Determinants of the Effects of Participation.** Prentice-Hall, Englewood Cliffs, 1960.
- WARR, P.B. and ROSTLEDGE, T.: An opinion scale for the study of manager's job satisfaction. **Occupational Psychology**, 1969, 43, 95-109.
- WARR, P.B., COOK, J. and WALL, T.D.: Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well- being. **Journal of Occupational Psychology**, 1979, 52, 129- 148.

WEAVER, C.N.: Job satisfaction in the United States in the 1970's. **Journal of Applied Psychology**, 1980, 65, 364-367.

WEISS, D.J., DAWIS, R.V., ENGLAND, G.W. and LOFQUIST, L.H.: **Manual of the Minnesota Satisfaction Questionnaire**. Industrial Relations Center, Univ. of Minnesota, 1967.

ZURAIKAT, N. and McCLOSKEY, J.: Satisfacción en el trabajo entre las enfermeras de Jordania. **Revista Internacional de Enfermería**. Septiembre-Octubre 1986, 15-19.

ZURRIAGA, R.: **El Desempeño de Rol de las Enfermeras en Organizaciones Hospitalarias: Aspectos Psicosociales**. Tesis Doctoral. Universitat de Valencia, Mimeo, 1987.

ZURRIAGA, R.: **Desempeño de Roles y Relaciones Interpersonales de Médicos y Enfermeras en Organizaciones Hospitalarias: Aspectos Psicosociales**. Tesis de Licenciatura, Universitat de Valencia, Mimeo, 1986.

### CUESTIONARIO DE SATISFACCION

- 1.- Las condiciones ambientales (iluminación, temperatura, ruido, etc.) del centro de trabajo.
- 2.- La ubicación urbana y accesibilidad del centro de trabajo.
- 3.- Los espacios disponibles para realizar las actividades del equipo y su distribución.
- 4.- La distribución de los espacios en función de las necesidades del centro.
- 5.- La dotación de mobiliarios, material técnico y sanitario del centro.
- 6.- Los servicios de limpieza, higiene y mantenimiento.
- 7.- La disponibilidad de personal auxiliar para el desempeño adecuado de las funciones encomendadas.
- 8.- La asignación presupuestaria para las actividades del centro.
- 9.- Los procedimientos para cubrir las vacantes en el centro.
- 10.- El sistema de sustituciones de personal por ILT y/o vacaciones.
- 11.- La autonomía que Ud. tiene para planificar su propio trabajo.
- 12.- La autonomía que Ud. tiene para introducir cambios en su propio trabajo.
- 13.- La forma en que se supervisa su trabajo.
- 14.- Las reglas y normas de funcionamiento del equipo.
- 15.- El trato y las relaciones con los pacientes.
- 16.- La disposición, hábitos y actitudes con que los pacientes van a consulta.



- 17.- La normativa para la prescripción de fármacos.
- 18.- Las reuniones de estudio de casos, y de estudio clínico del equipo.
- 19.- Reuniones de planificación, coordinación y gestión del equipo.
- 20.- Coordinación con otros miembros del equipo.
- 21.- La participación en las decisiones que afectan al equipo y al funcionamiento del centro.
- 22.- El reconocimiento de su trabajo por parte de los otros miembros del equipo.
- 23.- El reconocimiento de su trabajo por parte de sus superiores.
- 24.- El sistema de retribuciones básicas existente.
- 25.- El sistema de retribuciones complementarias existente.
- 26.- Las relaciones con el nivel sectorial.
- 27.- Las relaciones con el nivel provincial.
- 28.- El grado de definición, claridad y concreción de los objetivos de su equipo.
- 29.- El grado de definición de los objetivos concretos que Ud. ha de lograr.
- 30.- El grado de definición de las tareas que tiene que realizar en su jornada laboral.
- 31.- Las tareas y actividades que Ud. realiza en su jornada laboral.
- 32.- Las oportunidades de formación que le ofrece su trabajo.
- 33.- El marco normativo legal que regula los equipos de atención primaria.
- 34.- El sistema de evaluación de las actividades del equipo.
- 35.- El sistema de evaluación de sus actividades como profesional.
- 36.- El sistema de promociones y traslados de destino.
- 37.- Su horario de trabajo.
- 38.- El sistema de guardias, atención a domicilio y urgencias.
- 39.- La forma en la que el coordinador del equipo desempeña sus funciones de coordinación.
- 40.- El tamaño de la población a atender por el centro.
- 41.- La forma de establecer, definir y asignar la población a atender por el EAP y/o sus miembros.
- 42.- El trabajo administrativo y burocrático que Ud. tiene que realizar.
- 43.- La normativa que regula las relaciones con otros niveles asistenciales.
- 44.- La forma en la que el responsable de enfermería desempeña sus funciones de coordinación.
- 45.- El procedimiento que se sigue para determinar el responsable de enfermería.
- 46.- La carga de trabajo habitual.
- 47.- El sistema de planificación, implantación, desarrollo y evaluación de los programas.

- 48.- El sistema de retribución por la realización de los programas.
- 49.- Su estabilidad en el empleo.
- 50.- La calidad de la atención que Ud. ofrece a los pacientes.
- 51.- La realización personal que consigue en su trabajo.
- 52.- La cooperación que recibe de los miembros de su equipo.
- 53.- La cooperación que recibe de la Dirección Sectorial de Ambulatorio y de la Dirección Provincial del INSALUD.
- 54.- El nivel de ingresos en relación con las obligaciones y responsabilidades de su trabajo.
- 55.- Las oportunidades de promoción que ofrece su trabajo.
- 56.- El reconocimiento e incentivos que recibe en función de su rendimiento y la calidad de su trabajo.
- 57.- La eficacia de su equipo en la consecución de los objetivos.
- 58.- El nivel de comunicación e información que Ud. recibe de su empresa sobre temas importantes para la misma.
- 59.- El sistema de reclamaciones que le permite utilizar su empresa.
- 60.- La medida en que su trabajo le permite ampliar sus conocimientos y experiencia.
- 61.- La medida en que su trabajo le permite realizar una labor de calidad
- 62.- La medida en que su trabajo le proporciona la oportunidad de relacionarse con otras personas.
- 63.- La medida en que su equipo logra los objetivos establecidos.
- 64.- El procedimiento que se sigue para determinar el coordinador del equipo.
- 65.- La formación e información recibida sobre los EAP antes de empezar a trabajar en el equipo sobre objetivos, normas, etc.
- 66.- El procedimiento de selección y contratación de los profesionales que componen los EAP.
- 67.- La retroalimentación recibida de las instancias responsables de la evaluación sobre la actividad del equipo y los resultados obtenidos.
- 68.- La planificación previa a la apertura del centro y puesta en funcionamiento del equipo
- 69.- La coordinación con el ambulatorio o ambulatorios que operan en su zona.
- 70.- La coordinación con otros EAP.
- 71.- La coordinación con los profesionales de los hospitales que actúan en su zona.
- 72.- La composición actual de su equipo.
- 73.- El apoyo técnico ofrecido por la Administración para el desempeño de las funciones de su equipo.

**TABLA 1. MEDIAS Y DESVIACIONES TÍPICAS DE LOS ÍTEMS DEL  
CUESTIONARIO DE SATISFACCION**

ITEM	X	S	ITEM	X	S	ITEM	X	S
1	4.034	2.197	26	3.204	1.720	51	4.782	1.576
2	4.273	1.978	27	2.788	1.524	52	4.828	1.544
3	3.625	2.120	28	3.257	1.811	53	3.015	1.660
4	3.505	2.036	29	3.562	1.807	54	3.168	1.762
5	3.783	1.900	30	3.917	1.797	55	2.805	1.571
6	4.356	1.975	31	4.507	1.632	56	2.532	1.571
7	3.663	1.973	32	3.134	1.805	57	3.800	1.769
8	2.604	1.581	33	2.545	1.568	58	2.751	1.642
9	2.673	1.911	34	2.972	1.661	59	2.592	1.502
10	2.673	1.758	35	3.065	1.663	60	3.343	1.764
11	4.772	1.739	36	2.000	1.358	61	3.780	1.755
12	4.687	1.716	37	4.283	2.027	62	4.446	1.629
13	4.030	1.727	38	3.637	1.986	63	3.815	1.704
14	4.086	1.805	39	4.477	1.983	64	4.030	1.977
15	5.207	1.461	40	3.589	1.883	65	2.409	1.678
16	4.101	1.634	41	2.933	1.781	66	3.264	1.766
17	3.530	1.709	42	2.830	1.544	67	2.714	1.538
18	3.583	1.754	43	2.855	1.514	68	2.087	1.533
19	3.721	1.769	44	4.703	1.829	69	2.756	1.659
20	4.125	1.855	45	4.181	1.900	70	2.738	1.531
21	4.182	1.820	46	3.849	1.683	71	2.835	1.753
22	4.262	1.550	47	3.464	1.715	72	4.412	1.741
23	3.551	1.702	48	2.546	1.600	73	2.809	1.639
24	2.975	1.839	49	4.425	2.164			
25	2.743	1.734	50	5.153	1.441			

**TABLA 2.-SATURACIONES FACTORIALES DE LOS ITEMS DEL CUESTIONARIO EN LOS FACTORES DEFINIDOS.**

FACTOR	1	2	3	4	5	6	7
ITEM 1	0.014	0.128	0.797	0.092	0.010	0.053	0.084
ITEM 2	0.087	0.083	0.525	0.023	-0.007	0.043	0.068
ITEM 3	0.041	0.081	0.852	0.073	-0.003	0.140	0.115
ITEM 4	0.029	0.118	0.847	0.081	-0.016	0.028	0.174
ITEM 5	0.086	0.133	0.755	0.154	0.065	0.138	-0.004
ITEM 6	0.176	0.076	0.631	0.037	-0.059	0.249	0.115
ITEM 7	0.128	0.073	0.317	-0.003	0.004	0.189	0.377
ITEM 8	0.051	0.265	0.454	0.043	0.009	0.357	0.223
ITEM 9	0.017	0.141	0.220	0.119	0.063	0.153	0.109
ITEM 10	0.023	0.030	0.184	0.023	0.077	0.235	-0.017
ITEM 11	0.210	0.092	0.284	0.159	0.185	0.042	0.053
ITEM 12	0.252	0.107	0.217	0.151	0.224	0.074	0.058
ITEM 13	0.368	0.103	0.169	0.255	0.094	0.193	0.148
ITEM 14	0.617	0.024	0.233	0.208	0.169	0.190	0.100
ITEM 15	0.163	0.039	0.184	0.294	0.081	0.068	0.139
ITEM 16	0.120	0.098	0.203	0.183	0.112	0.067	0.075
ITEM 17	0.213	0.196	-0.013	0.264	0.185	0.159	0.250
ITEM 18	0.662	0.079	0.155	0.281	0.146	0.137	0.046
ITEM 19	0.797	0.029	0.106	0.155	0.090	0.186	0.068
ITEM 20	0.842	0.043	0.071	0.082	0.079	0.201	-0.015
ITEM 21	0.748	0.006	0.026	-0.065	0.113	0.226	0.031
ITEM 22	0.689	0.068	0.001	0.147	-0.004	0.176	-0.045
ITEM 23	0.322	0.193	0.066	0.263	-0.032	0.550	-0.003
ITEM 24	0.100	0.839	0.213	0.016	0.023	0.194	0.055
ITEM 25	0.035	0.834	0.165	0.021	0.060	0.186	0.117

FACTOR	1	2	3	4	5	6	7
ITEM 26	0.163	0.272	0.063	0.089	0.111	0.683	0.053
ITEM 27	0.097	0.212	0.164	0.099	0.015	0.703	0.073
ITEM 28	0.491	0.086	0.131	0.190	0.093	0.265	0.160
ITEM 29	0.344	0.077	0.086	0.237	0.009	0.233	0.212
ITEM 30	0.297	0.063	0.071	0.337	0.010	0.241	0.153
ITEM 31	0.273	0.070	0.151	0.527	0.061	0.138	0.092
ITEM 32	0.185	0.126	0.072	0.613	0.060	0.143	0.110
ITEM 33	0.158	0.313	0.054	0.182	0.016	0.400	0.063
ITEM 34	0.465	0.137	0.044	0.251	0.068	0.336	0.184
ITEM 35	0.343	0.149	0.009	0.332	0.019	0.324	0.202
ITEM 36	0.137	0.301	0.017	0.236	-0.038	0.152	0.128
ITEM 37	0.066	0.176	0.463	0.288	0.148	0.097	0.189
ITEM 38	0.054	0.273	0.306	0.198	0.117	0.133	0.294
ITEM 39	0.593	0.009	-0.007	0.018	0.338	0.147	0.130
ITEM 40	0.095	0.107	0.276	0.167	0.002	0.139	0.692
ITEM 41	0.087	0.128	0.295	0.072	0.019	0.200	0.728
ITEM 42	0.070	0.261	0.038	0.222	0.123	0.207	0.617
ITEM 43	0.174	0.223	0.104	0.192	-0.021	0.527	0.343
ITEM 44	0.426	0.026	0.028	0.081	0.484	0.177	0.109
ITEM 45	0.115	0.034	0.002	0.069	0.762	0.165	0.039
ITEM 46	0.043	0.115	0.072	0.410	0.049	0.261	0.425
ITEM 47	0.333	0.144	0.069	0.284	0.173	0.265	0.272
ITEM 48	0.058	0.549	0.124	0.114	0.121	0.344	0.092
ITEM 49	0.133	-0.006	-0.059	0.062	0.260	0.060	0.035
ITEM 50	0.176	0.009	-0.025	0.501	-0.036	0.027	0.184

FACTOR	1	2	3	4	5	6	7
ITEM 51	0.213	0.061	0.139	0.650	-0.039	0.101	0.154
ITEM 52	0.735	0.111	-0.014	0.252	-0.018	0.050	0.030
ITEM 53	0.233	0.135	0.051	0.124	0.083	0.678	0.089
ITEM 54	0.004	0.818	0.172	0.113	0.001	0.165	0.125
ITEM 55	0.106	0.391	0.014	0.519	0.022	0.228	0.156
ITEM 56	0.112	0.644	0.045	0.275	0.030	0.295	0.143
ITEM 57	0.652	0.029	0.111	0.389	0.193	0.159	0.091
ITEM 58	0.287	0.136	0.072	0.274	0.115	0.664	0.220
ITEM 59	0.229	0.165	0.148	0.175	0.145	0.690	0.154
ITEM 60	0.172	0.099	0.146	0.730	0.039	0.330	0.068
ITEM 61	0.239	0.057	0.154	0.757	0.044	0.296	0.063
ITEM 62	0.274	0.110	0.144	0.657	0.039	0.191	0.074
ITEM 63	0.588	0.043	0.135	0.478	0.155	0.190	0.102
ITEM 64	0.290	0.069	0.001	-0.029	0.770	0.151	-0.016
ITEM 65	0.100	0.090	0.144	0.088	0.199	0.476	0.116
ITEM 66	0.209	0.171	0.007	0.225	0.374	0.155	0.119
ITEM 67	0.243	0.149	0.119	0.278	0.291	0.482	0.211
ITEM 68	0.161	0.092	0.086	0.357	0.170	0.489	0.154
ITEM 69	0.168	0.171	0.219	0.161	0.201	0.519	0.063
ITEM 70	0.214	0.192	0.152	0.279	0.195	0.461	-0.039
ITEM 71	0.136	0.159	0.235	0.237	0.112	0.161	0.001
ITEM 72	0.569	0.068	-0.049	0.127	0.010	0.092	0.164
ITEM 73	0.287	0.188	0.228	0.203	0.067	0.618	0.145

FACTOR	8	9	10	11	12	13	14
ITEM 1	0.158	-0.014	0.087	0.025	0.097	0.028	0.054
ITEM 2	0.268	-0.055	0.124	0.368	-0.218	0.087	-0.184
ITEM 3	0.018	0.151	0.025	-0.015	0.044	-0.015	0.100
ITEM 4	0.001	0.173	-0.024	0.004	0.004	0.023	0.099
ITEM 5	0.026	0.078	0.117	-0.053	0.083	-0.047	-0.033
ITEM 6	0.262	0.059	0.282	0.071	0.038	0.019	0.001
ITEM 7	0.222	0.070	0.188	0.206	0.005	0.038	0.127
ITEM 8	0.102	0.348	-0.098	-0.004	0.056	-0.106	-0.030
ITEM 9	0.109	0.734	0.016	0.156	-0.003	0.057	0.043
ITEM 10	0.145	0.764	0.027	0.018	0.020	0.018	0.028
ITEM 11	0.715	0.206	0.156	0.025	0.126	-0.032	-0.019
ITEM 12	0.740	0.147	0.112	0.049	0.098	-0.072	0.000
ITEM 13	0.494	0.048	-0.095	-0.052	0.144	-0.060	0.097
ITEM 14	0.350	0.039	-0.120	0.088	0.138	-0.140	0.069
ITEM 15	0.217	-0.045	0.680	0.027	-0.004	0.086	0.112
ITEM 16	0.023	0.021	0.778	0.109	0.146	0.015	0.021
ITEM 17	-0.171	0.146	0.447	-0.143	0.131	-0.303	-0.209
ITEM 18	-0.159	0.125	0.150	-0.024	0.268	-0.131	-0.079
ITEM 19	-0.056	0.083	0.082	0.116	0.243	-0.014	-0.098
ITEM 20	0.029	0.048	0.137	0.134	0.077	0.020	0.034
ITEM 21	0.200	0.092	0.172	0.211	0.066	0.067	0.027
ITEM 22	0.296	-0.111	0.183	0.097	-0.010	0.108	-0.012
ITEM 23	0.173	-0.079	0.157	0.062	0.198	0.135	0.015
ITEM 24	0.034	0.046	0.070	0.071	0.086	0.064	0.043
ITEM 25	0.080	0.147	0.059	0.049	0.084	-0.001	0.020

FACTOR	8	9	10	11	12	13	14
ITEM 26	0.151	0.192	0.091	-0.038	0.196	0.126	-0.091
ITEM 27	0.119	0.239	0.101	0.020	0.167	0.106	-0.049
ITEM 28	0.083	-0.012	0.044	0.125	0.598	-0.006	0.143
ITEM 29	0.128	0.001	0.137	0.032	0.680	0.029	0.142
ITEM 30	0.186	-0.004	0.220	-0.037	0.607	0.037	0.023
ITEM 31	0.244	0.076	0.283	-0.055	0.299	0.140	0.078
ITEM 32	-0.024	0.083	0.083	0.322	0.269	-0.044	0.043
ITEM 33	0.046	0.227	0.002	0.527	0.140	-0.029	-0.021
ITEM 34	0.039	0.015	-0.018	0.346	0.466	-0.022	-0.001
ITEM 35	0.091	0.008	0.021	0.398	0.468	-0.022	0.024
ITEM 36	-0.041	0.181	0.090	0.595	0.098	-0.089	0.147
ITEM 37	-0.012	-0.013	-0.079	0.093	0.167	0.477	-0.010
ITEM 38	-0.055	-0.011	-0.046	0.173	0.268	0.444	-0.185
ITEM 39	0.091	0.026	-0.100	-0.026	0.101	0.235	0.044
ITEM 40	0.057	0.078	0.140	0.006	0.070	0.198	0.115
ITEM 41	0.028	0.038	-0.004	0.092	0.146	0.031	0.005
ITEM 42	0.046	0.018	0.112	0.059	0.160	-0.088	-0.026
ITEM 43	-0.047	0.109	0.107	0.160	0.160	-0.019	0.050
ITEM 44	0.187	0.010	-0.030	-0.161	-0.017	0.144	-0.021
ITEM 45	0.260	0.014	0.175	0.019	0.037	0.197	0.044
ITEM 46	0.226	0.077	0.241	0.008	0.266	0.146	-0.051
ITEM 47	0.124	-0.005	-0.034	0.138	0.424	-0.118	0.078
ITEM 48	0.037	0.195	0.030	0.101	0.032	-0.154	-0.033
ITEM 49	-0.073	0.073	0.099	-0.129	-0.081	0.594	0.039
ITEM 50	0.294	0.242	0.325	-0.129	0.089	0.113	0.261



FACTOR	8	9	10	11	12	13	14
ITEM 51	0.173	0.165	0.273	-0.070	0.110	0.194	0.208
ITEM 52	0.063	-0.010	0.092	-0.083	-0.016	0.166	0.147
ITEM 53	0.038	0.235	0.107	-0.032	0.093	0.210	0.119
ITEM 54	0.064	0.051	0.022	0.033	-0.020	0.113	0.065
ITEM 55	-0.011	-0.086	-0.029	0.319	0.006	0.031	0.128
ITEM 56	0.055	-0.165	0.070	0.213	0.099	0.008	0.108
ITEM 57	0.010	0.000	-0.005	-0.008	0.253	-0.081	0.149
ITEM 58	0.055	-0.044	-0.044	0.131	0.052	-0.001	0.015
ITEM 59	0.043	-0.048	0.040	0.230	0.008	0.031	-0.063
ITEM 60	0.036	0.109	0.041	0.200	0.101	-0.004	-0.035
ITEM 61	0.064	0.067	0.105	0.026	0.120	0.032	-0.002
ITEM 62	0.179	-0.084	0.179	0.067	0.061	0.079	0.026
ITEM 63	0.069	0.014	-0.042	0.044	0.204	-0.165	0.125
ITEM 64	0.059	0.138	0.083	0.053	0.109	0.064	0.042
ITEM 65	0.143	0.128	0.008	0.305	0.175	-0.208	0.059
ITEM 66	-0.057	0.379	0.001	0.142	-0.147	-0.028	0.229
ITEM 67	-0.078	0.083	-0.092	0.051	0.109	-0.108	0.186
ITEM 68	-0.167	0.104	-0.059	0.170	0.106	-0.155	0.311
ITEM 69	-0.033	0.059	0.054	0.087	0.196	0.008	0.428
ITEM 70	-0.010	0.004	0.049	0.015	0.288	-0.138	0.398
ITEM 71	-0.017	0.146	0.208	0.231	0.287	0.101	0.513
ITEM 72	0.192	0.047	0.005	-0.050	0.009	0.011	0.495
ITEM 73	0.017	0.130	0.021	-0.062	-0.062	-0.030	0.240

## VARIANZA EXPLICADA POR LOS COMPONENTES ROTADOS

FACTOR	VARIANZA EXPLICADA	% VARIANZA TOTAL	% VARIANZA EXPLICADA
1	7.903	10.826	15.53
2	4.221	5.782	8.29
3	5.123	7.018	10.06
4	5.887	8.065	11.57
5	2.472	3.386	4.86
6	6.835	9.364	13.43
7	2.946	4.036	5.79
8	2.595	3.555	5.10
9	2.189	2.999	4.30
10	2.307	3.161	4.53
11	2.050	2.808	4.03
12	3.169	4.341	6.23
13	1.565	2.144	3.07
14	1.637	2.243	3.22

**TABLA 3.- MEDIAS, DESVIACIONES ESTANDAR Y FIABILIDAD DE LOS FACTORES DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCION**

FACTOR	MEDIA	DESVIACION TIPICA	ALPHA DE CRONBACH
TOTAL	3.509	0.977	0.969
1	4.011	1.307	0.938
2	2.783	1.268	0.871
3	3.749	1.436	0.869
4	3.943	1.242	0.917
5	4.312	1.580	0.774
6	2.713	1.159	0.932
7	3.360	1.301	0.780
8	4.495	1.501	0.837
9	2.889	1.387	0.645
10	4.259	1.270	0.702
11	2.528	1.245	0.740
12	3.345	1.476	0.923
13	4.107	1.457	0.648

**TABLA 4.- VALIDEZ CRITERIAL DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCION.  
CORRELACIONES CON CRITERIOS EXTERNOS**

	TENSION	CLARIDAD DE ROL	CONFLICTO DE ROL	PROPENSION AL ABANDONO		
				Hosp.	Consult.	EAP o Trab.
SATISFACCION	-.344**	.514**	-.377**	-.216**	.083	-.354**
FACTOR 1	-.207**	.450**	-.222**	-.180**	.068	-.392**
FACTOR 2	-.211**	.295**	-.221**	-.124	.45	-.163*
FACTOR 3	-.293**	.226**	-.233**	-.137*	.118	-.132
FACTOR 4	-.348**	.515**	-.354**	-.238**	.135	-.389**
FACTOR 5	-.094	.268**	-.127	-.118	.047	-.187**
FACTOR 6	-.301**	.454**	-.344**	-.169*	-.033	-.287**
FACTOR 7	-.288**	.330**	-.385**	-.140*	.063	-.206**
FACTOR 8	-.232**	.474**	-.247**	-.152*	.093	-.217**
FACTOR 9	-.220**	.219**	-.154*	-.047	-.049	-.150*
FACTOR 10	-.259**	.306**	-.355**	-.202**	.124	-.180**
FACTOR 11	-.263**	.383**	-.245**	-.177**	.038	-.269**
FACTOR 12	-.227**	.512**	-.344**	-.163*	.031	-.296**
FACTOR 13	-.208**	.303**	-.254**	-.243**	.134	-.252**
FACTOR 14	-.175**	.413**	-.321**	-.070	.039	-.303**

\*\*  $P < 0.01$

\*  $P < 0.05$

**TABLA 5.- VALIDEZ CRITERIAL DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCION.**  
**ANÁLISIS DE REGRESION**

**A) REGRESION SOBRE LA TENSION LABORAL**

DEP VAR: SATISF      N: 269      MULTIPLE R: .361  
 SQUARED MULTIPLE R: .130  
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .127  
 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.915

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P(2C)
CONSTANT	4.258	0.131	0.000	1.0000000	32.499	0.000
TENS	-0.383	0.061	-0.361	1.0000000	-6.316	0.000

**ANALYSIS OF VARIANCE**

SOURCE	SUM OF SQUARES	DF	MEAN SQUARE	F- RATIO	P
REGRESSION	33.414	1	33.414	39.896	0.000
RESIDUAL	223.616	267	0.838		

**B) REGRESION SOBRE CLARIDAD Y CONFLICTO DE ROL**

DEP VAR: SATISF      N: 261      MULTIPLE R: .565  
 SQUARED MULTIPLE R: .319  
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .314  
 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.807

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P(2C)
CONSTANT	2.743	0.280	0.000	1.0000000	9.791	0.000
CONFL	-0.146	0.039	-0.209	0.8643930	-3.777	0.000
CLAR	0.310	0.038	0.453	0.8643930	8.203	0.000

#### ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM OF SQUARES	DF	MEAN SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	78.608	2	39.304	60.369	0.000
RESIDUAL	167.976	258	0.651		

#### C) REGRESION SOBRE TENSION LABORAL CLARIDAD Y CONFLICTO DE ROL

DEP VAR: SATISF      N: 261      MULTIPLE R: .580  
 SQUARED MULTIPLE R: .337  
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .329  
 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.798

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P(2C)
CONSTANT	3.108	0.309	0.000	1.0000000	10.052	0.000
CONFL	-0.126	0.039	-0.181	0.8333059	-3.248	0.001
CLAR	0.279	0.039	0.407	0.7845957	7.100	0.000
TENS	-0.156	0.059	-0.148	0.8241972	-2.651	0.009

#### ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM OF SQUARES	DF	MEAN SQUARE	F- RATIO	P
REGRESSION	83.080	3	27.693	43.529	0.000
RESIDUAL	163.504	257	0.636		

#### D) REGRESION DE LA PROPENSION AL ABANDONO SOBRE LA SATISFACCION LABORAL

DEP VAR: PROPAB      N: 267      MULTIPLE R: .378  
 SQUARED MULTIPLE R: .143  
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .140  
 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.658

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P(2C)
CONSTANT	2.621	0.150	0.000	1.0000000	17.518	0.000
SATISF	-0.273	0.041	-0.378	1.0000000	-6.647	0.000

#### ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM OF SQUARES	DF	MEAN SQUARE	F- RATIO	P
REGRESSION	19.099	1	19.099	44.179	0.000
RESIDUAL	114.564	265	0.432		